



FDP sur retour colis

Par ecommercant90

Bonjour,

Je sais qu'il y a des sujets similaires au mien sur le forum mais je ne suis toujours pas sur de la posture à tenir.

En deux mots, je tiens une boutique de e-commerce. J'ai une cliente qui a commandé des produits sur mon site en sélectionnant un transporteur qui effectue les livraisons en 3 ou 4 jours ouvrés.

Elle m'a contacté par mail 3 jours après en m'expliquant qu'elle pensait être livré en 2 jours et qu'elle avait du acheter une partie des produits ailleurs car elle en avait besoin rapidement. Elle m'a également expliqué qu'elle souhaitait conserver une partie de la commande et qu'elle me renverrait les produits dont elle n'avait pas besoin.

De mon côté je lui ai envoyé le document à compléter "droit à la rétractation" en lui précisant la procédure de retour.

Pour finir, la cliente n'a pas été chercher le colis en point relais et ce dernier est sur le chemin du retour.

Aujourd'hui la cliente me demande un remboursement intégral de la commande: produits + frais de port (FDP de 3.5? qu'elle a payé à la commande).

Bien entendu à la réception des produits je lui ferai un remboursement des produits mais ma question concerne les frais de port.

Dans ce cas, en sachant qu'à aucun moment le colis n'est passée entre les mains de ma cliente et qu'elle n'a pas fait valoir son droit à la rétractation (commande passée il y a plus de 14 jours) est ce les frais de port sont à ma charge ou à la charge de ma cliente.?

En vous remerciant d'avance.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Le colis n'ayant pas été retiré, vous ne pouvez rien facturer à la cliente et les frais d'envoi et de retour sont à votre charge.

Sauf si vos CGV prévoient explicitement autre chose.

Par ecommercant90

Je suis tout de même étonné de ce que prévoit la loi. En gros le client fait une erreur, il ne fait pas valoir son droit à la rétractation. C'est au e-commerçant qui a fait en sorte que son client soit livré en temps et en heure de prendre en charge les frais de port.

C'est de la perte sèche. Heureusement que j'en ai pas 50 par mois.....

En attendant merci pour votre réponse.

Par ecommercant90

Je rebondis juste sur les CGV.

Si je précise dans mes CGV qu'en qu'a de non retrait du colis les frais de port sont à la charge de client je suis dans mon droit?

Par janus2

Le colis n'ayant pas été retiré, vous ne pouvez rien facturer à la cliente et les frais d'envoi et de retour sont à votre charge.

Bonjour,

Pouvez-vous indiquer les références juridiques ?

Si le client n'a pas fait jouer son droit de rétractation, la commande est toujours en cours.

Il me semble, au contraire, que le fournisseur est en droit de ne rien rembourser et de tenir à disposition de son client le matériel commandé avec, éventuellement, de nouveaux frais d'envoi si le client manifeste sa volonté de recevoir à nouveau sa commande.

Réponse de la répression des fraudes dans un cas similaire : "Le simple renvoi du bien sans déclaration ou le refus de prendre livraison ne suffisent pas à exprimer votre volonté de vous rétracter. vous ne pourrez donc prétendre à un remboursement; néanmoins, vous pouvez négocier avec le site marchand pour qu'il vous renvoie le colis à vos frais."

Par yapasdequoi

Dans ce cas il faut exprimer clairement dans vos CGV que les frais de port restent à la charge du client si'il ne retire pas son colis.

Par janus2

Ce ne sont pas les seuls frais de port qui restent à la charge du client, si celui-ci ne manifeste pas son désir de rétractation dans les délais, mais bien la totalité du prix de la commande.